

Del Rol N° 61.680-2014.-

Coyhaique, a primero de septiembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del EMPRESA DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA "TUR BUS" representada para estos efectos por doña CAROLYN VON MAREES PEEDE, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en calle Magallanes N° 303 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidor por don MIGUEL BECERRA ARANCIBIA, cédula de identidad n° 12.689.143-1, Chileno, no detalla domicilio ni otro antecedentes; denuncia realizada en razón de que el día 10 de marzo de 2014 se entregó en bodegas de la denunciada ubicadas en la ciudad de Santiago, una encomienda consistente en un "camarote concepto rancho de 1 plaza, más colchón de espuma y textil", encomienda por la cual se pagaría en destino la suma de \$73.580. Agrega que el plazo pactado de entrega era de 15 días contados desde la recepción de la carga, esto es al día 27 de marzo de 2014, lo que posteriormente no fue cumplido por la denunciada ya que, ante los requerimientos del consumidor se le informó que la carga se había

extraviado, no entregándole mayores antecedentes. Finaliza su relato fáctico señalando que a la fecha de interposición de la denuncia, el consumidor no contaba con la carga en su poder y que debía serle entregada en tiempo y forma oportuna.

Dichos antecedentes de hecho se constituyen según el servicio denunciante en un actuar negligente por parte del proveedor en la prestación del servicio pactado, lo que causa un menoscabo al consumidor atendido el incumplimiento en las condiciones contratadas; razones todas por las cuales y previas citas legales, solicita se imponga el máximo de las multas al proveedor denunciado, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 42 y siguiente, el consumidor denunciante don MIGUEL ALEJANDRO BECERRA ARANCIBIA, funcionario público, C.I. N° 12.689.143-1, domiciliado en Avenida Ogana N° 1049 Interior de Coyhaique interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada EMPRESAS DE TRANSPORTES RURALES LTDA. representada por doña CAROLYN VON MAREES PEEDE, ambos domiciliado en calle Magallanes N° 303 de esta ciudad de Coyhaique, solicitando el pago total \$400.560, correspondiente al daño material sufrido por el actor, en la pérdida de la carga; fundando su pretensión indemnizatoria en los hechos en que se sustenta la denuncia infraccional;

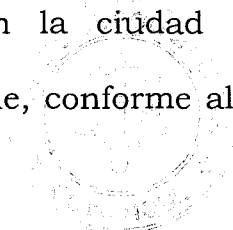
Que a fojas 50, se celebró comparendo de estilo en el que el actor y la demandada civil presentaron ante el Tribunal transacción en materia indemnizatoria que rola a fojas 47, declarándose en el documento, específicamente en la cláusula

quinta, total y amplio finiquito; antecedentes que el tribunal tuvo presente, declarándose en la misma acta cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12 y 23 de la ley N° 19.496 esto es, la inobservancia por parte de la denunciada de la obligación de ésta a respetar los términos convenidos en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio –cuyo es el caso de marras- con el consumidor y el actuar negligente en la prestación del servicio de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

**SEGUNDO:** Que ante los hechos, y antecedentes allegados a este proceso, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica que impone el artículo 14° de la ley N° 18.287, logra acreditarse en autos que efectivamente se contrató un servicio de transporte de carga de la denunciada desde la ciudad de Santiago y hasta la ciudad de Coyhaique, cuyo pago quedaba pendiente al momento de la entrega, conforme se extrae de la documental de fojas 5, el que fuere contratado por doña María Arancibia Aburto, lo anterior conforme el contenido del documento referido y la media firma estampada al pie del documento de fojas 6; y que, sin perjuicio de ello la fecha de entrega pactada era efectivamente el día 27 de marzo de 2014 en la ciudad de Coyhaique, denunciante Becerra Arancibia el que, conforme al documento de



fojas 34 da cuenta de haberse recibido la carga con fecha 23 de abril de 2014, es decir con casi un mes de retraso e incompleto;

**TERCERO:** Que conforme a las probanzas detallados en el basamento que precede, resulta acreditada efectivamente el incumplimiento por parte de la denunciada, de los términos pactados o convenidos, razón por la cual se configuraría específicamente el tipo infraccional contenido en el artículo 12 de la ley 19.496, lo que por cierto no ha casuado un menoscabo patrimonial en el consumidor por cuanto precisamente ha suscrito éste una transacción que da cuenta de la cobertura de los perjuicio que fueron objeto de su acción indemnizatoria original, razón por la cual no se configura una infracción a la segunda disposición alegada como contravenida por la denunciada;

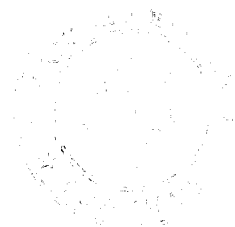
**CUARTO:** Que, sin perjuicio de la configuración de la infracción detallada en el considerando tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Iltrma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado latamente en lo

considerativo de esta sentencia, convirtiéndose ello en un aliciente para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta infraccional hubiere acarreado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496 se convierte en un imperativo para el servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho acaecido en autos y; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

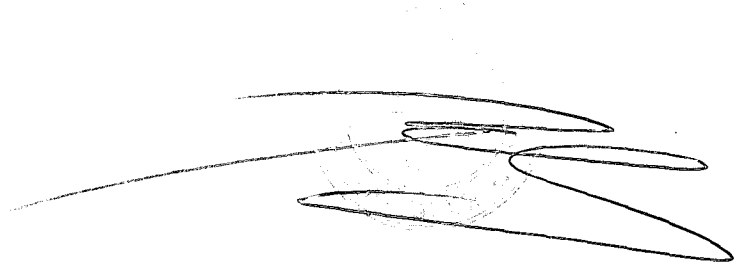
**SE DECLARA:**

Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a EMPRESAS DE TRANSPORTES RURALES LIMITADA, representada en autos por doña **Carolyn Von Marees Peede**, ambos ya individualizados;

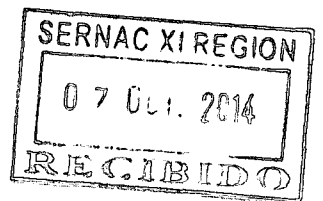
Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-



Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto  
Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez  
Gutiérrez;

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left. The signature is positioned over a faint, circular official stamp.

Coyhaique, a veinticinco de septiembre de dos mil catorce.



Como se pide.

Certifíquese por la señora Secretaria Subrogante del Tribunal lo que corresponda, de conformidad al artículo 174° del Código de Procedimiento Civil.

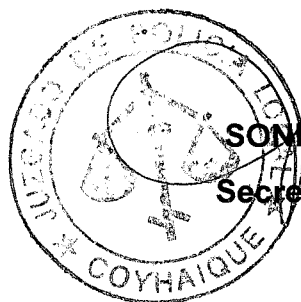
**Proveyó, Juez Titular, Abogado, JUAN SOTO QUIROZ**

**Autoriza la Secretaria Subrogante, Señora, SONIA RIFFO GARAY**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a series of smaller, connected strokes.

**CERTIFICO:**

Que, conforme a lo ordenado y revisado el expediente, certifico que el fallo que rola a fs. 51 y siguientes, de estos autos, ha sido notificado personalmente con fecha 01 de septiembre del 2014, según consta a fs. 53 vta., razón por la cual no se encuentra ejecutoriada. Coyhaique, a 25 de septiembre del 2014.



**SONIA RIFFO GARAY**  
**Secretaria Subrogante**

